

Muchas gracias por su comunicación Abigail Dextre.

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Reclamo N° 008-2023-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Abigail Dextre

Sede: TCQ

Tipo de documento: DNI

Número: 47638321

Correo electrónico: abigaildextre19@gmail.com

Nacionalidad: Perú

Provincia y Departamento: Lima

Dirección: Mz O lote 28 Urb. El Retablo

Teléfono: 981389715

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: COBRO POR SALON VIP

Elementos Probatorios: Buenas tardes, El día 29-04 tuve un vuelo de Tacna a Lima a horas de la mañana, al llegar al aeropuerto la Srta a cargo del Andes Salón VIP señaaba por el altavoz que por promoción los clientes con Tarjeta Diners podían ingresar sin costo a la sala. Me acerqué, le mostré mi tarjeta y me dijo que era válido usarla, SIN RECARGO. Por ese motivo ingresé. Ahora me di con la sorpresa de que ese monto aparece en mi estado de cuenta. Llamé a Diners y me indican que esa promoción no existió y que siempre se cobran los ingresos al salon VIP nacionales. Solicito el extorno del monto que me cobraron: \$27.00, dado que recibí información engañosa en el aeropuerto.

Link de descarga de

archivo: https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FNtSlfmT9h8FziM0T0EoCM86Qrc0noLwl%2FCOBRO_TACNA.jpg?alt=media&token=670c24eb-0768-4ce9-bcb5-02474a4ba1eb



INFORME N°008-2023-AAP-WEB-TCQ

PARA : Alberto Kuriz Ponce
Administrador del aeropuerto de Tacna

DE : Maribel Liliana Mestas Chambi
Coordinadora de Salones VIP

FECHA : 28 de junio de 2023

ASUNTO : Informe de descargo al reclamo N°008-2023-AAP-WEB-TCQ

Sirva la presente para saludarlo y a la vez realizar el descargo correspondiente al reclamo N°008-2023-AAP-WEB-TCQ, interpuesto por la pasajera Abigail Dextre Rubina, en la página web de Aeropuertos Andinos del Perú.

1.- Respecto al anuncio por altavoz, se informa que contamos con audios grabados los cuales son perifoneados por el personal de Sala VIP y contienen la siguiente información:

Audio 1:

No dejes de conocer nuestro Andes Salón VIP, recuerda que si cuentas con tus membresías; PRIORITY PASS, LOUNGEKEY, LOUNGE PASS Y DINERS CLUB puedes ingresar a nuestro Salón VIP en sala de embarque. Para ti tenemos una zona de wifi, una mesa con barra libre de bocaditos salados, dulces, bebidas y máquina de café sin límites en el consumo. Si no cuentas con estas membresías, recuerda que tenemos promociones del mes, pagando con tarjetas de débito o crédito. Recuerda también que con tu ingreso obtienes 2 cervezas como cortesía. Anímate a tener una experiencia diferente antes de que salga tu vuelo.

Audio 2:

No dejes de conocer nuestro Andes Salón VIP. Ingresa con tu tarjeta PRIORITY PASS, DINERS, LOUNGEKEY, LOUNGE CLUB si no cuentas con estas membresías pregunta por nuestras promociones del mes.

Al respecto, en ambos audios se informa los medios de acceso válidos para el ingreso a Sala VIP más no si el ingreso es gratuito por el uso de la tarjeta Diners u otra membresía o la existencia de una promoción de ingreso gratuito. Asimismo, la información de las condiciones de uso de membresías las brinda la entidad bancaria directamente a sus clientes al momento de la entrega de los mismos. Al tratarse de información confidencial como Sala VIP no tenemos acceso al mismo.

2.- Comunicado de condiciones de uso de Andes Salón VIP:

En counter de recepción de Sala VIP contamos con un anuncio publicado comunicando las "Condiciones de uso del Sala VIP", misma información que se puede visualizar en la página web de Priority Pass, en el siguiente enlace:



<https://prioritypass.com/es/conditions-of-use>

- Punto N°01 "Uso de Sala VIP":

Señala que las visitas a Sala VIP están sujetas a un pago por persona y visita. Para cualquier consulta relacionada a cobros por ingreso del cliente e invitados, el cliente debe dirigirse a Priority Pass o al emisor de la tarjeta de pago y NO a la Sala VIP en particular.



- Punto N° 04 "Medio de acceso":

Este punto señala que cuando se use una tarjeta de pago como medio de acceso al programa, no se realizará ninguna transacción en el punto de venta (Sala VIP). Es posible que se haga un cargo más tarde al medio de acceso del cliente, si corresponde y de acuerdo con los términos del beneficio que ofrezca el proveedor de la tarjeta de pago/entidad bancaria.

CONDICIONES DE USO "ANDES SALON VIP"

MEMBRESÍAS: PRIORITY PASS, LOUNGE KEY, DINERS CLUB, LOUNGE CLASS, LOUNGE CLUB, Y PROMOCIONES.

1.- USO DE SALA VIP: Las visitas a la Sala VIP están sujetas a un pago por persona y visita. Si el cliente es titular de varias membresías del programa, el cliente será responsable de presentar la membresía correcta, solo podrá usar una membresía del programa por visita. El cargo por visita aplicado al Cliente, y por cada invitado se calculará en función del vale de "Registro de visita". El registro electrónico de la visita del Cliente se considerará un comprobante válido de que el Cliente accedió a la Sala VIP. Los invitados deben registrarse e ingresar a la Sala VIP al mismo tiempo que el Cliente. **Para cualquier consulta relacionada a cobros por ingreso del cliente e invitados, el cliente debe dirigirse a Priority Pass o al emisor de la tarjeta de pago y no a la Sala VIP en particular.**

2.- REGISTRO DE VISITA: El personal de Sala VIP realizará un registro del Medio de acceso, y el Cliente será responsable de asegurarse de que el vale/recibo/registro de visita refleje correctamente su propio uso de la Sala VIP y el de sus invitados en el momento en que dicho uso tenga lugar. El Cliente será responsable de conservar la copia del "Registro de visita" que se le haya facilitado.

3.- DOCUMENTACIÓN: La admisión a Sala VIP está estrictamente condicionada a que los Clientes presenten (i) un Medio de acceso válido, (ii) una tarjeta de embarque válida y (iii) documento de identidad, ej., pasaporte, DNI, o licencia de conducir. No se aceptarán tarjetas de pago no elegibles, fotografías del Medio de acceso ni la presentación de un número de tarjeta de la Tarjeta Priority Pass/Tarjeta de Membresía Digital.

4.- MEDIO DE ACCESO: Cuando se use una tarjeta de pago como Medio de acceso para el Programa, no se realizará ninguna transacción en el punto de venta. Es posible que se haga un cargo más tarde al Medio de acceso del Cliente, si corresponde y de acuerdo con los términos del beneficio que ofrezca el proveedor de la tarjeta de pago/entidad bancaria.

5.- TIEMPO DE ESTADÍA: Estadía máxima de 4 horas - Entrada gratuita para niños menores de 5 años.





En ese sentido, toda información brindada por el personal de Sala VIP sobre las condiciones de ingreso a Sala VIP, es difundida de manera consecuente y guarda relación con lo publicado por Priority Pass en su página web y "Condiciones de Uso de Sala VIP" de Andes Salón VIP.

Es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente.

Maribel Liliana Mestas Chambi
Coordinadora de Salas VIP
Aerpuertos Andinos del Perú



DESCARGO DE RECLAMO N° 008-2023-AAP-WEB-TCQ

Yo, MILAGROS MAGALI DIAZ QUISPE con DNI N° 74886266 ejecuto el descargo del presente documento ante el reclamo N° 008-2023-AAP-WEB-TCQ interpuesto por la Sra. Abigail Dextre Rubina presentado el día de hoy 28 de Junio del 2023.

El día 29/04/2023 la pasajera Abigail Dextre Rubina se acercó a la recepción de Andes Salón Vip, preguntando si puede ingresar a la Sala Vip con su tarjeta Diners Club y si le harían algún cobro, por lo que se le brindó la información, indicando que sí podía ingresar a la Sala con su tarjeta Diners Club y que las consultas relacionadas a cobros deben dirigirse o comunicarse con su banco, porque la Sala Vip solo realiza el registro por su ingreso y no brindamos esa información. Aun así, la pasajera decidió ingresar; se procedió con el registro, se entregó su voucher e ingresó a la Sala.

En respuesta al reclamo interpuesto por la pasajera se procede a mencionar:

1. En los 02 audios que se anuncia durante los vuelos, solo se indica las formas de ingreso a la Sala Vip con las membresías Priority Pass, Loungekey, Lounge Pass, Diners Club o pagando nuestras promociones del mes con tarjetas de débito o crédito. En ningún momento se menciona que el ingreso con membresías sea gratuito.
2. A todos los pasajeros cuando preguntan si le cobran o no por usar su membresía o es la primera vez que usan su membresía en una sala nacional, mi persona siempre brinda la información correcta, que la Sala solo realiza el registro por el ingreso y que cualquier consulta de cobro debe comunicarse con su banco. Asimismo, la Sala Vip tiene pegado a la vista de los pasajeros las Condiciones de Uso de Andes Salón Vip, donde en el punto N°4 detalla lo siguiente:

"4.- MEDIO DE ACCESO: *Cuando se use una tarjeta de pago como Medio de acceso para el Programa, no se realizará ninguna transacción en el punto de venta. Es posible que se haga un cargo más tarde al Medio de acceso del Cliente, si corresponde y de acuerdo con los términos del beneficio que ofrezca el proveedor de la tarjeta de pago/entidad bancaria."*

En ninguna circunstancia a los pasajeros se les indica o asevera que su ingreso sea gratuito.

3. La Sala Vip jamás tiene promociones gratuitas por ingreso con ciertas membresías. Las únicas promociones que tenemos es realizando pagos directo con tarjetas de crédito o débito por persona, valido para el mismo día.



MILAGROS MAGALI DIAZ QUISPE

DNI: 74886266

ANDINO

Liliana Mestas Chambi <liliana.mestas@aap.com.pe>

Andes Sal3n VIP TCQ | RECLAMO N° 008-2023-AAP-WEB-TCQ

2 mensajes

Liliana Mestas Chambi <liliana.mestas@aap.com.pe>
Para: abigaildextre19@gmail.com

3 de julio de 2023, 17:43

Estimada Sra./Srta. Dextre,

Previo a un cordial saludo. La presente es para formalizar la conversaci3n que sostuvimos por v3a telef3nica el d3a de hoy.

Como le coment3, de acuerdo a la revisi3n de los audios perifoneados en Sala VIP, estos mencionan los medios con los que puede ingresar a Sala VIP, mas no indican que los ingresos sean gratuitos. Las condiciones de uso las otorga la entidad bancaria que brinda la membres3a. Sin embargo, entendemos que estos pudieran generar alguna confusi3n. Por otro lado, debo mencionar que la Sala VIP no realiza ninguna transacci3n o cobro. Es posible que se haga un cargo despu3s de su ingreso al Medio de acceso del Cliente, si corresponde y de acuerdo con los t3rminos del beneficio que ofrezca el proveedor de la tarjeta de pago/entidad bancaria que le entreg3 la membres3a.

Finalmente, como Andes Sal3n VIP, vamos a solicitar a Priority Pass la anulaci3n de su ingreso realizado el 29 de abril del presente, ya que el ingreso se realiz3 mediante el uso de una membres3a y como Sala VIP solo registramos ingresos, no podemos realizar la devoluci3n de un monto de dinero en este caso. La devoluci3n o extorno del dinero lo realizar3 la entidad bancaria que hizo el cargo por el ingreso o Priority Pass directamente y el tiempo que demore el proceso depender3 de las pol3ticas de devoluci3n de su entidad bancaria o Priority Pass.

Por 3ltimo, por todo lo antes mencionado, por favor solicitamos su conformidad para continuar con el proceso de atenci3n a su reclamo.

Gracias, saludos.



Liliana Mestas Chambi
Coordinadora de salas VIP
☎ (51) 1 713 2520 / 938 484 234
🌐 www.aap.com.pe
📍 Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ball3n"
Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Per3

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexi3n digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

Abigail Dextre <abigaildextre19@gmail.com>
Para: Liliana Mestas Chambi <liliana.mestas@aap.com.pe>

3 de julio de 2023, 18:03

Estimada Liliana,
De acuerdo, por favor procedan con el tr3mite. Estar3 atenta por si necesitan alg3n dato adicional.
Nuevamente, te agradezco por tu atenci3n.

Qu3 tengas buen d3a

[El texto citado est3 oculto]

[El texto citado est3 oculto]

La informaci3n que contiene este correo electr3nico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si usted ha recibido esta comunicaci3n por error, por favor notifiquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo, divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la informaci3n, sin el consentimiento de la Empresa. El correo electr3nico v3a Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepci3n de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los eventuales da3os que se pudieran ocasionar.



RESOLUCIÓN N° 0008-2023-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0008-2023-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Abigail Dextre Rubina

Tacna, 06 de Julio de 2023.

VISTO:

El reclamo N° 008-2023-AAP-WEB-TCQ, de fecha 28 de Junio de 2023, interpuesto por Abigail Dextre Rubina, identificado con DNI N° 47638321 (en adelante, la Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna (en adelante, el Aeropuerto).

CONSIDERANDO:

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la sociedad concesionaria del Aeropuerto en virtud al Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano el 05 de enero de 2011. En consecuencia, tiene a su cargo, entre otros, los servicios referidos al uso y acceso a la infraestructura aeroportuaria, así como la seguridad de las instalaciones del Aeropuerto.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN publicada el 11 de junio del 2011, se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento de OSITRAN).

Que, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) adaptado al Reglamento de OSITRAN, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2011-CD-OSITRAN y entró en vigencia a partir del 02 de noviembre de 2011.

Que, el Artículo 5° del Reglamento, establece los supuestos que pueden ser materia de reclamos, siendo que estos deben ser interpuestos por el Usuario dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que hubiesen dado lugar al reclamo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 13° del Reglamento. Del mismo modo, los reclamos deben cumplir los requisitos de presentación previstos en el Artículo 16° del Reglamento.

Que, el Reclamante manifiesta que en fecha 29 de Abril del 2023 habría hecho uso de la Sala VIP "Andes Salón VIP" bajo la premisa que dicho ingreso no sería recargado a su tarjeta Dinners Club, sin embargo en la facturación del mes se habría realizado el recargo por dicho ingreso y solicita la devolución del importe cobrado

Que, al respecto se debe tener en cuenta que conforme a la comunicación sostenida vía correo electrónico en fecha 03 de Julio del 2023, la Coordinadora de Salas VIP se puso en contacto con la Reclamante, a fin de brindarle una solución al inconveniente y que misma consiste en realizar la gestión para la anulación del cargo indebido con la



empresa Priority Pass y/o la entidad bancaria y consecuente devolución, como se puede apreciar

Andes Salón VIP TCQ | RECLAMO N° 008-2023-AAP-WEB-TCQ

2 mensajes

Liliana Mestas Chambi <liliana.mestas@aap.com.pe>
Para: abigaildextre19@gmail.com

3 de julio de 2023, 17:43

Estimada Sra./Srta. Dextre,

Previo a un cordial saludo. La presente es para formalizar la conversación que sostuvimos por vía telefónica el día de hoy.

Como le comenté, de acuerdo a la revisión de los audios perifoneados en Sala VIP, estos mencionan los medios con los que puede ingresar a Sala VIP, mas no indican que los ingresos sean gratuitos. Las condiciones de uso las otorga la entidad bancaria que brinda la membresía. Sin embargo, entendemos que estos pudieran generar alguna confusión.

Por otro lado, debo mencionar que la Sala VIP no realiza ninguna transacción o cobro. Es posible que se haga un cargo después de su ingreso al Medio de acceso del Cliente, si corresponde y de acuerdo con los términos del beneficio que ofrezca el proveedor de la tarjeta de pago/entidad bancaria que le entregó la membresía.

Finalmente, como Andes Salon VIP, vamos a solicitar a Priority Pass la anulación de su ingreso realizado el 29 de abril del presente, ya que el ingreso se realizó mediante el uso de una membresía y como Sala VIP solo registramos ingresos, no podemos realizar la devolución de un monto de dinero en este caso. La devolución o extorno del dinero lo realizará la entidad bancaria que hizo el cargo por el ingreso o Priority Pass directamente y el tiempo que demore el proceso dependerá de las políticas de devolución de su entidad bancaria o Priority Pass.

Por último, por todo lo antes mencionado, por favor solicitamos su conformidad para continuar con el proceso de atención a su reclamo.

Gracias, saludos.



Liliana Mestas Chambi
Coordinadora de salas VIP

Situación que fue aceptada de manera explícita por el reclamante, en la misma fecha

Abigail Dextre <abigaildextre19@gmail.com>
Para: Liliana Mestas Chambi <liliana.mestas@aap.com.pe>

3 de julio de 2023, 18:03

Estimada Liliana,
De acuerdo, por favor procedan con el trámite. Estaré atenta por si necesitan algún dato adicional.
Nuevamente, te agradezco por tu atención.

Qué tengas buen día

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si usted ha recibido esta comunicación por error, por favor

En razón a lo indicado, dado que se ha llegado a un acuerdo previo con la Reclamante y el mismo se halla conforme con la solución brindada por Aeropuertos Andinos del Perú S.A., corresponde declarar la sustracción de la materia, en relación al reclamo formulado.

Finalmente, resulta necesario precisar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de quince (15)



días desde su notificación conforme a lo señalado en artículo 21° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: Declarar la sustracción de la materia respecto del reclamo N° 008-2023-AAP-WEB-TCQ interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución¹.

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.

El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.

10

- 20
- Mail
- Chat
- Spaces
- Meet

RESOLUCION 008-2023-AAP-WEB-TCQ Externo Recibidos x

A Alberto Kuriz Ponce para abigaildextre19, Abel, mi 15:43 (hace 4 minutos)

Buenas tardes Srta., Abigail Dextre Rubina, se adjunta a la presente, Resolución N°008-2023-AAP-WEB-TCQ, en respuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



Alberto Kuriz Ponce
 Administrador
 ☎ 1511 713 2521 / 955 753 514
 🌐 www.aap.com.pe
 📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciriani"
 Car. Panamerica Sur s/n Santa Rosa, Tacna - Peru

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si usted ha recibido esta comunicación por error, por favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo, divulgarlo o hacer cualquier otra acción, sin el consentimiento de la Empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los eventuales daños que se pudieran ocasionar.

Un archivo adjunto- Analizado por Gmail

